

# 情報提供の努力義務における 考慮要素について

令和3年4月2日

消費者庁

# 検討課題

## 法3条1項

事業者は、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。

二 消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること。

- 下線部が2018年改正で追加。
- 「知識及び経験」以外の考慮要素を追加すべきか。

## (1) これまでの経緯

# 消費者委員会における検討

## ○消費者契約法専門調査会の報告書(2017年8月)

- 事業者の消費者に対する情報提供は、個別の消費者の事情についても考慮した上で実質的に行われるべきであり、この点を法文上で明示。
- 「知識及び経験」と「年齢」とでは考慮要因として重複する側面があることから、考慮要素として「当該消費者契約の目的となるものについての知識及び経験」を追加。

※答申は、「年齢」等も考慮要素とすることを、早急に検討し明らかにすべき喫緊の課題として付言。

# 2018年改正の附帯決議

法3条1項2号の事業者の情報提供における  
考慮要素については、

- 考慮要素と提供すべき情報の内容との関係性を  
明らかにした上で、
- 年齢、生活の状況及び財産の状況についても  
要素とするよう検討を行うこと。

※衆議院及び参議院の消費者問題に関する特別委員会における附帯決議。  
なお、同年の民法改正(成年年齢引き下げ)に際し、参議院の法務委員会  
においても、同旨の附帯決議がされている。

# 研究会における検討

---

消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会の報告書(2019年9月)では、

今後の検討の方向性として、まずは取消権の創設に関する検討を行い、その議論状況を踏まえて、情報提供の考慮要素を検討することが適当である

とされた。

## (2) 検討

# 法3条1項2号の意義①

## ＜基本的な考え方＞

「消費者の理解を深めるため」の情報提供

＝消費者が理解を深めた上で契約をするか否かの判断をすることができるようにする。

## ＜2018年改正＞

- 事業者の消費者に対する情報提供は、個別の消費者の事情についても考慮した上で実質的に行うべき（情報提供の実質化）。
- 個別の消費者の事情として、「知識及び経験」を明示。

## 法3条1項2号の意義②

知識や経験の乏しさは、消費者の理解の不十分さを伺わせる指標となる。



消費者の理解を深めるため、  
個々の消費者の知識や経験が乏しいときは、  
事業者は、より丁寧に情報を提供すべき。

例：知識や経験が十分でないようなときには、この点を考慮して、  
一般的・平均的な消費者のときよりも、より基礎的な内容から説明を始めること(消費者庁逐条解説)。

# 法3条1項2号の意義③

## 規定の概要

事業者は、

① 物品、権利、役務のその他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、

② 個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で、

消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならない。

事業者が提供する商品やサービスなので、事業者は当然に把握している

考慮要素は個々の消費者の事情なので、事業者が知っているとは限らない。



事業者が考慮要素を知ることができた場合には考慮した上で情報提供をする。

※本規定は、事業者に対し、消費者の知識及び経験の程度を積極的に調査することまで求めるものではない(消費者庁逐条解説)。

# 年齢① 消費者の理解との関係

## 知識及び経験

知識や経験の乏しさは、消費者の理解の不十分さを伺わせる指標となる。

## 年齢

- 同じ「年齢」であっても、消費者の理解の程度は、個々の消費者により異なる。
- しかし、「年齢」(若者や高齢者であること)は、理解の不十分さを伺わせる手がかりになる (一定の関連性がある)のではないか。

《若者》 消費生活全般に関する知識や経験が不足

《高齢者》 判断力の低下により知識や経験を活用できない  
おそれ

## 年齢② 事業者の認識可能性

### 知識及び経験

現行法において考慮要素として明示されているものの、事業者からは分からないことが多い。

⇒ 情報提供の際に考慮できる場面は限られている。

### 年齢

取引の態様(例:対面取引)によっては、消費者の年齢(若者や高齢者であること)を事業者が知ることは容易である。

⇒ 情報提供の際に考慮できる場面がより広がるのではないか。

## 年齢③ 検討の方向性

事業者は、勧誘に際し、消費者の「年齢」(若者や高齢者であること)を知ることができたのであれば、「年齢」を考慮して、より丁寧に情報を提供すべきではないか。

# (参考)「年齢」に関する消費者法の規定

## ＜消費者基本法＞

(基本理念)

第二条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策(以下「消費者政策」という。)の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。

3～5 (略)

# 財産の状況① 消費者の理解との関係

## 知識及び経験

知識や経験の乏しさは、消費者の理解の不十分さを伺わせる指標となる。

## 財産の状況

消費者の「財産の状況」は、一般的には、消費者の理解の程度とは関連性が低いのではないか。

## 財産の状況② 金融商品に関する規律

### <規律の概要>

金融商品販売業者の説明義務においては、「財産の状況」が情報提供の考慮要素とされている。

### <考え方>

金融商品はリスクを伴うものであり、消費者契約の目的となるものの性質上、「財産の状況」によっては、消費者が理解を深めた上で契約をする必要性が特に認められる。

# (参考) 情報提供の考慮要素

## < 金融商品 >

顧客に対する説明は、顧客の知識、経験、**財産の状況**及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、当該顧客に理解されるために必要な方法及び程度によるものでなければならない。

金融サービスの提供に関する法律4条2項。  
商品先物取引法218条2項も同旨。

## < 電気通信サービス >

提供条件概要説明は、利用者の知識及び経験並びに当該電気通信役務の提供に関する契約を締結する目的に照らして、当該利用者に理解されるために必要な方法及び程度によるものでなければならない。

電気通信事業法26条1項に基づく同法施行規則22条の2の3第4項。  
放送法150条に基づく同法施行規則175条6項も同旨。

## 財産の状況③ 検討の方向性

「財産の状況」については、消費者契約の目的となるものの性質によって、情報提供の際に考慮すべき場合とそうではない場合があるのではないか。

# (参考)「財産の状況」に関する消費者法の規定

## <消費者基本法>

### (事業者の責務等)

第五条 事業者は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

一・二 (略)

三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。

四・五 (略)

# 生活の状況① 消費者の理解との関係

## 知識及び経験

知識や経験の乏しさは、消費者の理解の不十分さを  
伺わせる指標となる。

## 生活の状況

消費者の「生活の状況」は、消費者の理解の程度  
とは関連性が低いのではないか。

## 生活の状況② 検討の方向性

「生活の状況」については、一般的には、情報提供の際に考慮すべき事情とはいえないのではないか。

# (参考)「生活の状況」に関する規定

## ＜消費者契約法＞(4条4項)

消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者契約の目的となるものの分量等が当該消費者にとっての通常の分量等(消費者契約の目的となるものの内容及び取引条件並びに事業者がその締結について勧誘をする際の消費者の生活の状況及びこれについての当該消費者の認識に照らして当該消費者契約の目的となるものの分量として通常想定される分量等をいう。)を著しく超えるものであることを知っていた場合において、その勧誘により当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

## ＜民法＞(858条)

成年後見人は、成年被後見人の生活、療養看護及び財産の管理に関する事務を行うに当たっては、成年被後見人の意思を尊重し、かつ、その心身の状態及び生活の状況に配慮しなければならない。

# 規定の在り方

- ①事業者が知ることができた場合には考慮すべき要素として、「知識及び経験」のみならず「年齢」も明示しつつ、
- ②個々の消費者の事情を総合的に考慮した上で情報提供を行うべきであることが分かるような規定にすべきではないか。

# 提案

情報提供の努力義務(法3条1項2号)に関し、事業者は、

- ①物品、権利、役務のその他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、
- ②事業者が知ることができた個々の消費者の年齢、知識及び経験を総合的に考慮した上で、情報を提供すべきである旨を明らかにすることについてどう考えるか。

(参考)法3条1項

事業者は、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。

- 二 消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること。